

## REGLAMENTO CUENTA DE AHORROS

---

Mediante el presente Reglamento se establecen las condiciones para la prestación del producto de Cuenta de Ahorros ofrecido por el BANCO GNB SUDAMERIS S.A. (en adelante el BANCO) y las condiciones en las cuales el titular o titulares del producto (en adelante el CLIENTE) adquiere(n) la facultad de depositar sumas de dinero en su Cuenta de Ahorros, representadas en efectivo, cheque o transferencias y de disponer total o parcialmente de sus saldos mediante tarjetas débito, notas débito, canales de distribución o en otra forma previamente convenida con el BANCO. El BANCO, se obliga a restituir el valor de los depósitos con los respectivos intereses generados a las tasas que informe periódicamente a través de la Red de Oficinas y el Sitio Web. Queda claramente establecido que cuando se haga referencia en el presente documento al CLIENTE, se debe entender para el caso de Cuentas de Ahorros Colectivas o Conjuntas, que se refiere a los CLIENTES.

Al presente Reglamento le son aplicables las disposiciones contenidas en el Código de Comercio Colombiano, el Estatuto Orgánico del Sistema Financiero Colombiano, el Decreto 2555 de 2010, la Circular Básica Jurídica de la Superintendencia Financiera de Colombia y demás normas aplicables a la materia que regula.

El presente Reglamento no requiere de la firma del CLIENTE para su validez y se entiende aceptado con la utilización del producto de Cuenta de Ahorros. De igual forma, se encuentra a disposición permanente del CLIENTE para su consulta y conocimiento a través del sitio web del BANCO [www.gnbsudameris.com.co](http://www.gnbsudameris.com.co).

### CAPÍTULO PRIMERO CONDICIONES PARA LA APERTURA DE LA CUENTA DE AHORROS

1. Diligenciar los formatos de vinculación requeridos en cada caso, cumplir con los demás requisitos establecidos por el BANCO para acceder al producto y suscribir el “Contrato para la Utilización de Productos y Servicios Financieros”.
2. Para el caso de la Cuenta de Ahorros Exclusiva de Nómina, sólo será necesario que entre el empleador del CLIENTE y el BANCO se celebre un convenio de pago de nómina, sin necesidad de diligenciar un formato de vinculación ni anexar documentos que soporten el conocimiento del cliente. En todo caso, si el CLIENTE desea acceder a la Cuenta de Ahorros tradicional, deberá cumplir con la totalidad del proceso de vinculación.
3. Cuando existan personas autorizadas por el CLIENTE para el manejo de la Cuenta de Ahorros, los autorizados deben diligenciar los formatos establecidos por el BANCO y presentar la documentación que este requiera.
4. De conformidad con los requerimientos de EL BANCO, registrar las condiciones de manejo de la Cuenta de Ahorros, diligenciando los formatos que suministre el BANCO, en los cuales el CLIENTE determina firmas, sellos y los terceros autorizados si fuere el caso, así como los números telefónicos y las personas facultadas para la confirmación telefónica de operaciones.
5. La Cuenta de Ahorros puede tener como titulares una o más personas naturales cualquiera que sea su edad, sexo, estado civil o nacionalidad (extranjeros residentes en Colombia), o jurídicas cuya existencia y representación sean debidamente acreditadas. En el caso de las Cuentas de Ahorro Pensional y Cuentas de Ahorro Exclusivas de Nómina, pueden existir personas autorizadas; sin embargo, ambos tipos de cuenta tendrán un único titular, quien debe ser el pensionado o el empleado, respectivamente.
6. Los menores de edad, interdictos y personas que no sepan leer ni escribir, pueden ser titulares de Cuentas de Ahorros, caso en cual el manejo lo hará su Representante Legal (Padres, Tutor o Curador) hasta cuando estén en condición de asumir el manejo por su cuenta.
7. La Cuenta de Ahorros está protegida por el Seguro de Depósitos de Fogafín.
8. El BANCO informará al CLIENTE, al momento de apertura de la Cuenta de Ahorros, que podrá disponer, con las deducciones a que haya lugar, de todo el dinero que tiene depositado en su Cuenta de Ahorros.

## REGLAMENTO CUENTA DE AHORROS

---

### CAPÍTULO SEGUNDO DERECHOS, OBLIGACIONES Y RESPONSABILIDADES DE LAS PARTES

#### DERECHOS DEL CLIENTE.

1. Recibir información cierta, suficiente, clara, oportuna y verificable respecto a las características, condiciones de uso, costos, comisiones, tasas y tarifas del producto y servicios asociados, así como de sus derechos y obligaciones.
2. Recibir el producto y servicios asociados aprobados por el BANCO, con estándares de seguridad y calidad, de acuerdo con las condiciones ofrecidas, así como las remuneraciones a que haya lugar conforme a la naturaleza de cada producto y/o servicio.
3. Recibir información respecto del estado del producto y servicios asociados.
4. Recibir las sumas de dinero a que haya lugar.
5. Reserva de la información suministrada al BANCO.
6. A que no se le exija el pago de las obligaciones antes del plazo pactado, salvo por el incumplimiento de cualquier disposición contractual o legal que dé lugar a ello.
7. Presentar de manera respetuosa consultas, peticiones, solicitudes, quejas o reclamos ante el BANCO y/o el Defensor del Consumidor Financiero y/o la Superintendencia Financiera de Colombia y/o demás autoridades a que haya lugar.
8. Ser informado de manera previa de las modificaciones a este Reglamento, de conformidad con el capítulo quinto.
9. Finalizar el producto o servicio objeto de este Reglamento, sin penalidad alguna y sin perjuicio de las obligaciones, en el evento de no ser informado de acuerdo con lo señalado en el numeral anterior.
10. Solicitar el respectivo paz y salvo del producto, una vez hayan sido cancelados en su totalidad.
11. En caso de no ser aprobado el producto y/o servicio solicitado, el CLIENTE tiene la facultad de solicitar la devolución de los documentos aportados para la solicitud del producto, en un plazo máximo de tres (3) meses, contados a partir de la fecha de la notificación referente a la negación del producto.
12. Los demás previstos en la Ley, los que establezca la Superintendencia Financiera de Colombia y aquellos que se deriven de la naturaleza del productos y servicios asociados que adquiera y del respectivo Reglamento.

#### RESPONSABILIDADES DEL CLIENTE.

##### 1. De Conocimiento.

- ✓ Informarse sobre las características, condiciones de uso y disposición de recursos, costos, comisiones, tasas y tarifas del producto y servicios asociados, que se publican en el Sitio Web del BANCO.
- ✓ Revisar el contenido de los extractos, informes de rendición de cuentas y demás comunicaciones que envíe el BANCO, e informarle a este las diferencias o inconformidades que encuentre en ellos.
- ✓ Suministrar y actualizar la información personal.
- ✓ Suministrar información cierta, suficiente, clara y oportuna, y cumplir con los requisitos exigidos para la adquisición del producto y servicios asociados, así como hacer uso de ellos de acuerdo con este Reglamento.
- ✓ Actualizar por lo menos una vez al año la información personal, comercial y financiera o antes del término aquí señalado cuando se presente cualquier modificación.
- ✓ Si fuere el caso y dada la condición del CLIENTE, éste se obliga a diligenciar la autodeclaración de responsabilidad fiscal, según corresponda respecto de los acuerdos de intercambio de información, bajo los términos de la Ley FATCA (Foreign Account Tax Compliance Act) y de CRS (Common Reporting Standard) de la OCDE (Organización de Cooperación y Desarrollo Económico).

**PARÁGRAFO PRIMERO:** Cuando se trate de personas jurídicas, el CLIENTE está obligado a poner en conocimiento del BANCO, de inmediato y por escrito, los cambios en la composición accionaria, modificaciones del objeto social, órganos corporativos, apoderados y representantes legales con capacidad de comprometer al cliente y cualquier cambio en general de la persona jurídica.

**PARÁGRAFO SEGUNDO:** El CLIENTE podrá actualizar la información a través de la Red de Oficinas del BANCO y en todo caso a través de los canales que el BANCO disponga para tal fin y comunique al CLIENTE, diligenciando los formatos establecidos y entregando los documentos que este requiera.

## REGLAMENTO CUENTA DE AHORROS

---

### 2. De Cooperación.

- ✓ Guardar la reserva de la información suministrada por el BANCO, garantizando seguridad y confidencialidad en las transacciones que realice y abstenerse de acceder, intervenir en el funcionamiento, usar o disponer de los archivos, sistemas, programas, aplicaciones y/o cualquier otro elemento de carácter exclusivo, reservado o propio del BANCO.
- ✓ Actuar con la debida diligencia y cumplir con las recomendaciones de seguridad establecidas por el BANCO en este Reglamento a través de los distintos canales de atención tales como la Red de Oficinas, Sitio Web o por cualquier otro canal habilitado por el BANCO.
- ✓ Informar al BANCO cualquier evento relacionado con fraudes y/o cualquier inconveniente en sus transacciones a través de los canales de atención establecidos, tales como: la Línea de Servicio al Cliente GNB en Contacto y La Red de Oficinas del BANCO a nivel nacional. El CLIENTE puede consultar la lista completa de los canales de atención en el Sitio Web del BANCO, [www.gnbsudameris.com.co](http://www.gnbsudameris.com.co)

### 3. En la Realización de Operaciones.

- ✓ Diligenciar en forma correcta, clara y suficiente, sin dejar espacio entre los caracteres, toda la información requerida para la realización de operaciones, en documentos tales como: formatos y cupones para consignaciones y retiros, pagos de tarjetas, cheques, notas débito y demás que se requieran en el desarrollo de las operaciones.
- ✓ No ceder a terceros ni hacerse sustituir en el producto contratado con el BANCO, sin autorización previa y escrita del BANCO.
- ✓ Pagar las comisiones, tasas, tarifas y/o demás sumas de dinero que se causen por la realización de operaciones y/o solicitudes, en los términos y condiciones pactados para el producto y/o servicio.
- ✓ Suministrar los documentos e información veraz, necesaria y suficiente, por solicitud y a satisfacción del BANCO como soporte de las operaciones realizadas, dentro del plazo previsto en la solicitud de información enviada al CLIENTE.

### 4. De Custodia.

- ✓ Verificar al momento de recibir por parte del BANCO, y custodiar en debida forma, instrumentos para la realización de operaciones tales como: talonarios, tarjeta débito, claves, contraseñas, dispositivos de autenticación fuerte, entre otros. En el evento de cancelación y/o terminación del producto, devolver al BANCO los instrumentos entregados para la realización de operaciones.
- ✓ Las demás previstas en la Ley, las que establezca la Superintendencia Financiera de Colombia y aquellas que se deriven de la naturaleza del producto que adquiera y del respectivo Reglamento.

### DERECHOS DEL BANCO.

1. Verificar la información suministrada por el CLIENTE, reservándose el derecho a saldar o cancelar el producto, cuando esta no se pueda verificar, sea falsa o inexacta.
2. Recibir las sumas de dinero que se hagan exigibles.
3. En el evento en que el CLIENTE incumpla con el pago de sus obligaciones, el BANCO está facultado en los términos y condiciones establecidas en los contratos y documentos de los productos que apliquen, para compensar dichas obligaciones con los saldos disponibles de su Cuenta de Ahorro. Exigir el cumplimiento de las obligaciones contraídas por el CLIENTE.
4. Reservarse el derecho de aprobación del producto y servicio que ofrezca.
5. Terminar o cancelar por disposición o decisión unilateral del BANCO, sin penalidad alguna, el producto en los casos previstos en la ley, y en los eventos consignados en el capítulo cuarto del presente Reglamento.
6. Los demás previstos en la ley, los que establezca la Superintendencia Financiera de Colombia y aquellos que se deriven de la naturaleza del producto reglado en el presente Reglamento.

## REGLAMENTO CUENTA DE AHORROS

---

### RESPONSABILIDADES DEL BANCO.

#### 1. Información y Capacitación.

- ✓ Entregar o poner a disposición del CLIENTE, a través del Sitio Web y la Red de Oficinas, información suficiente, cierta, clara y oportuna referente a las características del producto, costos, comisiones, tasas, tarifas y condiciones de uso.
- ✓ Capacitar al CLIENTE sobre el producto y servicios asociados, y permitir su utilización siempre que se dé cumplimiento a los términos y condiciones previstos en los Reglamentos.
- ✓ Informar al CLIENTE sobre las condiciones y medidas para el uso y manejo seguro del producto y los canales asociados al mismo, las cuales el CLIENTE puede consultar en la Guía Práctica de Seguridad dispuesta en el Sitio Web del BANCO.
- ✓ Dar constancia del estado y/o las condiciones específicas de los productos cuando el CLIENTE lo solicite, salvo aquellos casos en los que el BANCO se encuentre obligado a hacerlo sin necesidad de solicitud previa y dejar constancia de todas las operaciones que se realicen a través de los distintos canales de distribución.
- ✓ El BANCO se obliga a dar tratamiento a los datos personales del CLIENTE, en los términos contenidos en la Ley 1581 de 2012, reglamentada mediante Decreto 1377 de 2013, con fin de que el BANCO y/o sus filiales (Servitrust GNB Sudameris, Servivalores GNB Sudameris, Corporación Financiera GNB Sudameris y Servibanca) desarrollen sus operaciones autorizadas, funciones, o atribuciones propias en desarrollo de su objeto social o el giro ordinario de sus negocios o funciones que le otorga la ley, en su condición, según el caso, de establecimiento bancario, sociedad fiduciaria, sociedad comisionista de bolsa, corporación financiera o entidad administradora de sistemas de pago de bajo valor, respectivamente. Lo anterior, con el fin de dar uso a los datos personales del CLIENTE por parte del BANCO y/o sus filiales, en los términos legalmente autorizados, y a través de todas sus dependencias; dado lo anterior, el BANCO y/o sus filiales mantendrá y manejará los datos personales del CLIENTE, especialmente para dar tratamiento, recolectar, recaudar, almacenar, usar, circular, suprimir, procesar, compilar, intercambiar, actualizar, compartir y disponer de los datos suministrados e incorporados en distintas bases o bancos de datos, o en repositorios electrónicos de todo tipo con que cuenta el BANCO y/o sus filiales. Esta información es y será utilizada exclusivamente para los fines antes indicados.
- ✓ Suministrar anualmente un reporte al CLIENTE, informándole la suma total de todos los costos que ha pagado durante el año inmediatamente anterior, asociados a servicios, tales como cuotas de administración y manejo, tarifas por operaciones en Cajeros Automáticos, internet, consultas telefónicas y demás conceptos que determine la ley.

#### 2. Seguridad y Servicio.

- ✓ Permitir el acceso a los productos y/o servicios, previo el cumplimiento de los requisitos y procedimientos establecidos por el BANCO, así como suministrar al CLIENTE los formatos que este requiere para la utilización o permitir aquellos que haya aprobado el BANCO.
- ✓ Bloquear el respectivo producto y/o servicio en caso de fraudes o por razones de seguridad, por hurto, robo o extravío de los instrumentos para la realización de operaciones, por orden judicial o de autoridad competente. Para estos efectos, El CLIENTE autoriza al BANCO para que reverse las transacciones y/o retenga, reintegre, debite o bloquee los recursos que se hayan acreditado en sus Cuentas de Ahorros de manera errónea o fraudulenta por parte del BANCO u otro(s) CLIENTE(S) del BANCO u otras entidades. La operación mediante la cual el BANCO dé cumplimiento a lo aquí dispuesto será informada al CLIENTE a los teléfonos y/o direcciones registradas ante el BANCO. En caso de que no sea posible el reintegro de los dineros al BANCO, el CLIENTE se obliga a devolverlos dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la solicitud realizada por el BANCO sin necesidad de requerimientos adicionales. El incumplimiento de lo previsto anteriormente dará lugar a que el BANCO inicie los procesos judiciales correspondientes con base en sus registros contables y lo dispuesto en el Reglamento Cuenta de Ahorros.
- ✓ En los eventos en que sea necesario corregir errores, por operaciones devueltas, en caso de fallas operativas o fraudes (razones de seguridad), por hurto, robo o extravío de los instrumentos para la realización de operaciones, el BANCO podrá debitar de la Cuenta de Ahorros y reversar la transacción, retener y reintegrar a su originador el monto del abono, así como bloquear la respectiva Cuenta de Ahorros, dando aviso al CLIENTE de la situación presentada.

## REGLAMENTO CUENTA DE AHORROS

---

### 3. Confidencialidad.

- ✓ Guardar la reserva de la información suministrada por el CLIENTE y garantizar seguridad y confidencialidad en la realización de transacciones.

### 4. Atención Oportuna.

- ✓ Dar respuesta a las peticiones, quejas y reclamos del CLIENTE, en los plazos y condiciones establecidos en la Ley y demás normas aplicables.
- ✓ Con ocasión a la solicitud del CLIENTE de terminación de los productos, entregar constancia en la que se advierta encontrarse a paz y salvo por todo concepto, siempre que proceda.
- ✓ Dar cumplimiento a las órdenes de embargo o medidas cautelares que se reciban contra el CLIENTE atendiendo las disposiciones contenidas en la ley, en especial los montos de inembargables.

## CAPÍTULO TERCERO CARACTERÍSTICAS Y CONDICIONES DEL PRODUCTO

### MODALIDADES PARA LA DISPOSICIÓN DE RECURSOS DE LA CUENTA DE AHORROS.

- ✓ El CLIENTE podrá efectuar sus retiros a través de los canales dispuestos por el BANCO, tales como Banca Virtual, Banca Móvil, Red Nacional de Oficinas, Red de Cajeros Automáticos y POS. La información sobre las tarifas asociadas a los retiros, incluyendo el (los) canal(es) gratuito(s) dispuesto(s) para realizarlos, podrá ser consultada en el Sitio Web del BANCO.
- ✓ Para el manejo de la Cuenta de Ahorros, el BANCO asigna al CLIENTE una Tarjeta Débito para realizar transacciones a través de los medios electrónicos informados por el BANCO y/o Pin Pad en las Oficinas del Banco.
- ✓ La Tarjeta Débito puede ser retirada personalmente por el CLIENTE o por un tercero autorizado, bajo la exclusiva responsabilidad del CLIENTE con el cumplimiento de los requisitos establecidos por el BANCO.

### EJECUCIÓN DE OPERACIONES Y CRÉDITO EN UNA CUENTA DE AHORROS.

**Operaciones Débito.** El BANCO paga a la vista los fondos disponibles que el CLIENTE requiera retirar, pero se reserva el derecho que otorga el Estatuto Orgánico del Sistema Financiero en su artículo 127, de exigir aviso anticipado.

Es requisito indispensable para retirar fondos de la Cuenta de Ahorros a través de la Red Nacional de Oficinas la presentación del talonario, si fuere el caso, o Tarjeta Débito y el documento de identidad del CLIENTE titular de la Cuenta de Ahorros o del representante legal según corresponda.

Cuando el CLIENTE efectúe operaciones de retiro a través de los desprendibles del talonario, debe diligenciarlos claramente en letras y números, sin dejar espacios en blanco que permitan su adulteración y bajo las condiciones de manejo registradas ante el BANCO para tal efecto.

El BANCO pagará retiros con talonario a personas distintas al CLIENTE o al Representante Legal (para personas jurídicas) siempre y cuando se cumpla con los siguientes requisitos:

- ✓ Diligenciar en el talonario la orden escrita del CLIENTE o del representante legal a favor de la persona determinada para efectuar el retiro.
- ✓ Documento de identidad del autorizado, junto con la fotocopia del documento de identidad del titular de la Cuenta de Ahorros o del Representante legal (personas jurídicas) y el respectivo talonario de ahorros. El BANCO podrá exigir requisitos adicionales dependiendo del tipo de trámite que se esté realizando, los cuales serán debidamente expuestos al CLIENTE.

## REGLAMENTO CUENTA DE AHORROS

---

- ✓ Cuando el CLIENTE requiera efectuar en la Red de Oficinas, transferencias de fondos entre cuentas abiertas en el BANCO, ya sean del mismo o diferente titular, y/o emisión de cheques de gerencia, u otros productos adquiridos con el BANCO o sus filiales, el CLIENTE debe presentar al BANCO la solicitud por escrito firmada por él o por su Representante Legal (para personas jurídicas).

**Operaciones Crédito.** Para realizar depósitos a la Cuenta de Ahorros, el depositante debe utilizar y diligenciar en forma correcta los formatos que el BANCO suministre, o aquellos que sean autorizados por este, como en el caso de los convenios de recaudo debidamente formalizados.

El BANCO aceptará los depósitos que efectúe cualquier persona para la cuenta de un CLIENTE, las cuales se pueden realizar en los formatos suministrados y autorizados, o bajo el procedimiento establecido por el BANCO. Como constancia del depósito el BANCO hará entrega al depositante de una tirilla con la cual se acredita tal depósito. No obstante, el BANCO se reserva el derecho de no aceptar un depósito cuando concurren circunstancias que a su juicio así lo ameriten.

El BANCO aceptará consignaciones para la Cuenta de Ahorros del CLIENTE en cualquiera de sus oficinas; por lo cual, el BANCO podrá cobrar las comisiones establecidas para el efecto, en especial cuando se trate de consignaciones efectuadas en otras ciudades.

El CLIENTE sólo puede disponer de los depósitos realizados en cheques locales, hasta tanto los mismos resulten efectivos. En caso de presentarse cheques devueltos, estos son debitados por el BANCO del saldo en canje de la Cuenta de Ahorros.

El BANCO debe informar al CLIENTE la causal de devolución de los cheques devueltos; y si es el caso, el CLIENTE debe recoger los cheques en la Oficina para su regularización.

Cuando se presente un depósito en uno o varios cheques, el valor del(los) título(s) debe corresponder con la cantidad total anotada por el depositante en el formato de depósito. En cualquier caso, el BANCO realiza la verificación de las sumas realmente depositadas en la cuenta a través del procedimiento de verificación automática. El resultado de la transacción se registrará en el extracto de la cuenta, reservándose el CLIENTE el derecho a objetar dichas transacciones con la presentación de los respectivos soportes.

El CLIENTE puede realizar giros y transferencias de dinero al exterior a partir de los saldos disponibles en su Cuenta de Ahorros, o recibir giros o transferencias de dinero del exterior con destino a su Cuenta de Ahorros, siempre que dichas operaciones se encuentren legalmente autorizadas y se sujeten al “Reglamento Operaciones en Moneda Extranjera” establecido por el BANCO, documento que se encuentra a disposición del CLIENTE en el Sitio Web y en la Red de Oficinas del BANCO.

En tal evento, el BANCO queda facultado para realizar todos los trámites exigidos por la Ley, en calidad de Intermediario del Mercado Cambiario, y requerir al CLIENTE la información y documentos necesarios para realizar la operación, así como aquellos que considere suficientes que acrediten el origen y/o destino lícito de los dineros objeto de la misma.

### GENERACIÓN DE INTERESES.

El BANCO abona en la Cuenta de Ahorros del CLIENTE el valor de los intereses por períodos mensuales vencidos liquidados sobre el saldo, de acuerdo con las condiciones que tenga establecidas el BANCO para dicho periodo, las cuales se han dado a conocer al CLIENTE a través de la cartelera electrónica en la Red Nacional de Oficinas, Sitio web, o en cualquier otro medio idóneo que establezca el BANCO.

Los intereses reconocidos al depósito de ahorros se causan diariamente y se abonan a la cuenta al cierre de operaciones en cada periodo mensual y son pagados previa deducción de los impuestos que correspondan. En cualquier caso, los intereses reconocidos serán expresados en términos efectivos anuales.

## **REGLAMENTO CUENTA DE AHORROS**

---

### **SOLICITUD DE ÓRDENES DE NO PAGO DE TALONARIOS.**

Para solicitar la Orden de No Pago de uno o varios desprendibles del talonario por extravío, robo o hurto, el CLIENTE debe dar aviso al BANCO por escrito, una vez tenga conocimiento del hecho, y presentar la respectiva constancia de pérdida de documentos y/o elementos expedida por autoridad competente. La Orden de No Pago tiene vigencia a partir de la fecha y hora que el BANCO da por aceptada la solicitud y debe ser permanente hasta tanto el CLIENTE no solicite por escrito el levantamiento de la orden.

Cuando el CLIENTE no pueda presentarse inmediatamente en una Oficina para solicitar Orden de No Pago a uno o varios desprendibles del talonario, el BANCO dispone del siguiente canal para realizar el procedimiento: Línea de Servicio al Cliente GNB en Contacto 601 307 77 07 en Bogotá, Otras Ciudades 01 8000 910499 ó 01 8000 910660.

Las Órdenes de No Pago, solicitadas a través de la Línea de Servicio al Cliente, deben ser regularizadas por el CLIENTE en las 24 horas siguientes a la solicitud, presentándose en la Oficina donde está radicada la Cuenta de Ahorros.

### **EMBARGOS SOBRE DE CUENTAS DE AHORROS.**

Las órdenes de embargo para una Cuenta de Ahorros serán ejecutadas por el BANCO, de acuerdo con los lineamientos definidos en las normas externas que regulan este proceso, en especial la Circular Básica Jurídica de la Superintendencia Financiera de Colombia y atendiendo los montos inembargables establecidos por la Ley.

Tratándose de las órdenes de embargo libradas dentro de los procesos administrativos de cobro que adelante la DIAN contra personas naturales, conforme lo ha dispuesto la normatividad aplicable, el límite de embargo es de 510 Unidades de Valor Tributario (UVT); respecto a personas jurídicas no existe límite.

### **INACTIVACIÓN DEL PRODUCTO.**

Cuando una Cuenta de Ahorros ha permanecido sin movimiento durante seis (6) meses, el producto se inactiva, lo cual no permite realizar operaciones débito y crédito. Los débitos y créditos que el BANCO deba realizar con el fin de abonar los intereses o realizar cargos, por concepto de comisiones y servicios bancarios, según corresponda, los cuales se cobrarán únicamente durante los dos (2) primeros meses de inactividad, no impiden considerar una cuenta como inactiva.

Los dineros depositados en la cuenta de ahorros se someterán a las disposiciones contenidas en el Decreto 2331 de 1998 para el caso de cuentas inactivas y en la Ley 1777 de 2016, respecto de las cuentas abandonadas o en las demás disposiciones que las complementen y/o modifiquen.

### **ENTREGA DE SALDOS EN CASO DE FALLECIMIENTO DEL TITULAR.**

Los depósitos de una Cuenta de Ahorros cuyo titular haya fallecido, pueden ser entregados directamente a sus herederos hasta por la cuantía máxima que establece la ley, sin necesidad de juicio de sucesión siempre y cuando acrediten a satisfacción del BANCO la defunción del titular de la cuenta y su condición de herederos con la presentación de los documentos exigidos por el BANCO en cada caso, conforme con lo establecido en el artículo 127, numeral 7, del Estatuto Orgánico del Sistema Financiero (Decreto 663 de 1993).

### **ESTADOS DE CUENTA.**

El BANCO suministra al CLIENTE información de los movimientos de la Cuenta de Ahorros a través de un extracto mensual remitido a la dirección física o de correo electrónico establecida por el CLIENTE y/o dispuesto en la Banca Virtual. Para Cuentas de Ahorros que no presenten movimientos durante el mes, el extracto sólo estará disponible para su consulta a través de la Banca Virtual.

## REGLAMENTO CUENTA DE AHORROS

---

En el evento que el CLIENTE no reciba oportunamente el estado de cuenta puede solicitarlo en cualquier Oficina del BANCO, mediante la Línea de Servicio al Cliente GNB en Contacto, o consultarlo a través de la Banca Virtual.

### COSTOS ASOCIADOS.

Todos los costos, comisiones e impuestos asociados a la Cuenta de Ahorros son informados en el Sitio Web, en la Red Nacional de Oficinas del BANCO o entregados al CLIENTE en el momento de la apertura del producto.

### DISPOSICIÓN DE LA INFORMACIÓN.

Este Reglamento y el “Contrato para la Utilización de Productos y Servicios Financieros”, se encuentran a disposición del CLIENTE en el Sitio Web, [www.gnbsudameris.com.co](http://www.gnbsudameris.com.co), y en la Red Nacional de Oficinas del BANCO.

## CAPÍTULO CUARTO TERMINACIÓN DEL PRODUCTO

La prestación del producto Cuenta de Ahorros podrá darse por terminada en los siguientes eventos:

- ✓ Por el incumplimiento de cualquiera de las obligaciones contraídas por el CLIENTE en el presente Reglamento y/o demás documentos que se suscriban.
- ✓ En virtud de disposición legal o por el incumplimiento de la normativa aplicable.
- ✓ En virtud de la obligación legal de prevenir y controlar el lavado de activos y la financiación del terrorismo, atendiendo la jurisprudencia de la Corte Constitucional sobre la materia, y por constituir una causal objetiva, podrá terminar, unilateralmente y sin previo aviso, el presente contrato, cuando el nombre del CLIENTE (personas natural o jurídica), haya sido incluido en listas restrictivas y/o listas vinculantes tales como ONU y/o OFAC (Office of Foreign Control). Así mismo, cuando el CLIENTE persona natural registrado como autorizado, apoderado, representante legal, Contador, Revisor Fiscal o beneficiario final de una persona jurídica.
- ✓ Cuando las autoridades competentes hayan condenado al CLIENTE por conductas relacionadas con actividades ilícitas y/o relacionadas con el lavado de activos, la financiación del terrorismo y/o cualquiera de los delitos conexos de los que tratan el Código Penal Colombiano y/o las normas que lo modifiquen, adicionen o complementen
- ✓ En detecten transacciones que no pueden ser sustentadas por el CLIENTE y que pueden derivar riesgos de LA/FT.
- ✓ La muerte o liquidación del CLIENTE. En caso de fallecimiento, los poderes generales o especiales que haya otorgado el CLIENTE dejarán de producir efectos; se debe informar por escrito al BANCO y adjuntar copia del registro civil de defunción.

**PARÁGRAFO:** En caso de presentarse cualquiera de los eventos de terminación, el BANCO procederá a dar por terminado el producto de cuenta de ahorros, para lo cual, deberá mediar el respectivo aviso al CLIENTE o a sus sucesores si fuere el caso. Por lo tanto, el CLIENTE no podrá continuar con su utilización y se obliga conforme a este Reglamento, a devolver al BANCO los instrumentos entregados para la disposición de los recursos.

El BANCO reintegrará los depósitos y demás sumas de dinero a que tenga derecho el CLIENTE en el momento de la terminación o en la fecha en que se hagan exigibles, en caso de no mediar órdenes de embargo o de bloqueo del producto.

El CLIENTE puede saldar la Cuenta de Ahorros mediante comunicación escrita dirigida a EL BANCO y radicada en cualquier de las oficinas de EL BANCO.

## REGLAMENTO CUENTA DE AHORROS

---

### CAPÍTULO QUINTO VIGENCIA DEL REGLAMENTO

La vigencia del presente Reglamento es indefinida, sin perjuicio de las modificaciones por parte del BANCO cuando así lo considere o cuando alguna disposición legal así lo requiera, las cuales serán informadas al CLIENTE, a través de la Red Nacional de Oficinas, Sitio Web [www.gnbsudameris.com.co](http://www.gnbsudameris.com.co) o en cualquier otro medio idóneo.

Cuando se produzcan modificaciones al presente Reglamento de Cuenta de Ahorros, estas deberán ser aprobadas por la Junta Directiva del BANCO y por la Superintendencia Financiera de Colombia de lo cual se dejará la respectiva constancia. El BANCO notificará al CLIENTE dentro de los diez (10) días hábiles siguientes a la aprobación de la modificación al presente Reglamento, a través de los canales habilitados por el BANCO.

El BANCO mantendrá a disposición del CLIENTE los demás reglamentos vigentes para el uso de servicios relacionados con la Cuenta de Ahorros (Tarjeta Débito y Banca Virtual), así como las disposiciones legales aplicables.

### CAPÍTULO SEXTO CONDICIONES ESPECIALES

#### PARA CUENTAS DE AHORROS PENSIONALES.

- ✓ Sin perjuicio de la aplicación de las condiciones contenidas en el presente Reglamento, le serán aplicables de manera especial a la Cuenta de Ahorros las condiciones contenidas en el presente numeral, si esta tiene la calidad de Cuenta de Ahorro Pensional, abierta a nombre del CLIENTE en su condición de pensionado o beneficiario de los pagos de pensiones por invalidez, vejez, sobrevivientes u otras prestaciones económicas del Sistema General de Seguridad Social a cargo de cualquier entidad administradora del régimen solidario de prima media con prestación definida y/o de cualquier sociedad administradora de fondos de pensiones y de cesantías, según los convenios suscritos entre dichas entidades y el BANCO.
- ✓ Las condiciones especiales, previstas en este capítulo, se establecen de conformidad con los convenios suscritos o que se suscriban entre el BANCO y las entidades antes mencionadas; por lo tanto, si dichos convenios llegaren a ser modificados de tal manera que afecten las condiciones de uso establecidas en el presente Reglamento, este podrá ser objeto de modificaciones, las cuales le serán informadas al CLIENTE, previa aprobación de la Junta Directiva del BANCO y de la Superintendencia Financiera de Colombia, a través de los canales establecidos por el BANCO, tales como el sitio web, los extractos o cualquier otro medio que éste establezca.
- ✓ La Cuenta únicamente permitirá abonos por concepto del pago de mesadas pensionales.
- ✓ La Cuenta de Ahorros Pensional se abrirá única y exclusivamente a nombre del Pensionado o Beneficiario de la Pensión y su manejo estará a cargo únicamente del titular; por tanto, no se aceptan poderes para solicitud de tarjetas débito, expedición de claves y similares. La Cuenta de Ahorros Pensional permitirá terceros autorizados, únicamente si su titular es un menor de edad o un interdicto.
- ✓ Los retiros efectuados con cargo a la cuenta, cuando estos sean menores o equivalentes a cuarenta y una (41) Unidades de Valor Tributario -UVT- mensuales, estarán exentos del cobro del gravamen a los movimientos financieros (cuatro por mil).
- ✓ Los recursos correspondientes a mesadas pensionales depositados en la Cuenta de Ahorro Pensional son inembargables. No obstante, frente a órdenes de embargo o cualquier otra medida cautelar ordenada por los organismos jurisdiccionales y/o competentes sobre los recursos correspondientes a mesadas pensionales depositadas en la cuenta, el BANCO procederá en los términos y condiciones establecidas en la normatividad aplicable. El BANCO informará a los organismos jurisdiccionales y/o competentes que ordenen embargos o cualquier otra medida cautelar, acerca de la condición de inembargabilidad de los recursos mencionados.
- ✓ El BANCO enviará con los extractos de la cuenta, los volantes de pago de las mesadas pensionales, los cuales también estarán disponibles en las Oficinas del BANCO autorizadas para el efecto, cuando el CLIENTE lo solicite.

## REGLAMENTO CUENTA DE AHORROS

---

- ✓ Si el titular de la cuenta fallece, las mesadas pensionales no cobradas, hasta el mes anterior a su fallecimiento, deberán ser entregadas directamente a sus herederos hasta por la cuantía máxima que establece la Ley, sin necesidad de juicio de sucesión, siempre y cuando acrediten a satisfacción del BANCO, la defunción del titular de la cuenta y su condición de herederos, con la presentación de los documentos exigidos por el BANCO en cada caso, conforme con lo establecido en el artículo 127, numeral 7°, del Estatuto Orgánico del Sistema Financiero.
- ✓ EL BANCO procederá a saldar las cuentas de ahorro pensionales en caso de terminación por cualquier causa de los convenios suscritos por este con la respectiva entidad pagadora de las mesadas pensionales, una vez sea suspendido el giro de estos recursos al BANCO por parte de la entidad pagadora. En este evento, el BANCO enviará, una vez conozca la fecha de terminación del respectivo convenio, aviso escrito dirigido al CLIENTE, mediante el cual le informará de la novedad con el fin de que adelante las respectivas diligencias pertinentes para la recepción de sus mesadas.
- ✓ En todo caso, este tipo de cuentas se encuentran sujetas a lo dispuesto en la Ley 700 de 2001, ley 952 de 2005, decreto 2751 de 2002, decreto 2150 de 1995, artículo 97, ley 1328 de 2009 (gratuidad libretas), numeral 14, artículo 42 ley 1111 de 2006 que adicionó el artículo 879 del estatuto tributario (cobro 4x1000) y demás normas concordantes o las que las modifiquen o se encuentren vigentes.

### PARA CUENTAS DE AHORROS EXCLUSIVAS DE NÓMINA.

- ✓ Sin perjuicio de la aplicación de las condiciones contenidas en el presente Reglamento, le serán aplicables de manera especial a la Cuenta de Ahorros Exclusivas de Nómina las condiciones contenidas en el presente numeral, si esta tiene la calidad de Cuenta de Ahorro Exclusiva de Nómina, abierta a nombre del CLIENTE en su condición de empleado o beneficiario de los pagos por concepto de remuneración salarial a cargo de cualquier entidad empleadora, según los convenios suscritos entre dichas entidades y el BANCO.
- ✓ Las condiciones especiales, previstas en este numeral, se establecen de conformidad con las disposiciones legales aplicables a las Cuentas de Ahorro abiertas exclusivamente para el pago de nómina y con los convenios suscritos o que se suscriban entre el BANCO y las entidades empleadoras antes mencionadas; por lo tanto, si dichos convenios llegaren a ser modificados de tal manera que afecten las condiciones de uso establecidas en el presente Reglamento, este último podrá ser objeto de modificaciones, las que le serán informadas al CLIENTE, previa aprobación de la Junta Directiva del BANCO y de la Superintendencia Financiera de Colombia, a través de los canales establecidos por el BANCO, tales como el sitio web, los extractos o cualquier otro medio que establezca este.
- ✓ La Cuenta de Ahorros de Nómina únicamente permitirá abonos por concepto del pago de remuneración salarial, sin perjuicio del reconocimiento de los intereses mencionados en el Capítulo Tercero del presente Reglamento.
- ✓ La Cuenta se abrirá única y exclusivamente a nombre del CLIENTE que es empleado o beneficiario de la remuneración salarial.
- ✓ La terminación de la relación existente entre el CLIENTE y la entidad empleadora, así como la Inactivación de la Cuenta, facultará al BANCO a saldar la Cuenta de Ahorros y dar por terminada la prestación del producto en los términos establecidos en el Capítulo Cuarto del presente Reglamento.
- ✓ Por petición del CLIENTE, el BANCO podrá trasladar la Cuenta de Ahorros de Nómina al tipo de Cuenta de Ahorros tradicional, la cual se someterá a los términos establecidos en el presente Reglamento.

## CAPÍTULO SÉPTIMO ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS

EL CLIENTE podrá presentar a EL BANCO sus peticiones, quejas y reclamos a través de los siguientes medios y canales habilitados para el efecto:

- a. Red Nacional de Oficinas.
- b. Línea de Servicio al Cliente GNB en Contacto 601 307 77 07 en Bogotá y 01 8000 910499 a nivel nacional Línea GNB Premier Bogotá: (57) 601 336 15 00. Otras Ciudades: 01 8000 512236.
- c. La Defensoría del Consumidor Financiero o el organismo que lo sustituya, cuya identificación y datos de contacto serán dados a conocer en el Sitio Web del BANCO [www.gnbsudameris.com.co](http://www.gnbsudameris.com.co).

## REGLAMENTO CUENTA DE AHORROS

---

- d. La Superintendencia Financiera de Colombia a través de medios, tales como el Sitio Web [www.superfinanciera.gov.co](http://www.superfinanciera.gov.co) o el correo electrónico [super@superfinanciera.gov.co](mailto:super@superfinanciera.gov.co).
- e. Para Soporte y Servicio sobre Cajeros Automáticos Servibanca podrá acudir a la Línea Gratuita Nacional 01 800 01 111 45 o al Centro de Soporte 601 350 16 77 - 601 344 46 00 en Bogotá.

Para iniciar una reclamación, queja o petición a través del Defensor del Consumidor Financiero, el interesado iniciará su reclamación con la formulación de su queja ante el citado Defensor, mediante documento que consigne sus datos personales, nombre, identificación, domicilio, la descripción de los hechos y los derechos que considere vulnerados. La queja podrá ser remitida a la dirección física o electrónica del defensor, o podrá ser presentada en las oficinas del defensor o en las oficinas del BANCO. En el caso que el Defensor del Consumidor Financiero emita recomendaciones relacionadas con la atención de una queja o reclamo interpuesta por un Consumidor Financiero, el BANCO evaluará la viabilidad de adoptar las medidas propuestas y emitirá respuesta sobre las decisiones tomadas al respecto.

Para presentar una queja ante el Defensor debe tenerse en cuenta que este no atenderá casos relacionados con los siguientes asuntos:

- a. Los que no corresponden o estén directamente relacionados en el giro ordinario de las operaciones autorizadas al BANCO.
- b. Los concernientes a vínculo laboral entre el BANCO y sus empleados o respecto de sus contratistas.
- c. Aquellos que se deriven de la condición de accionistas del BANCO.
- d. Los relativos al reconocimiento de las prestaciones y de las pensiones de invalidez, de vejez y de sobrevivientes, salvo en los aspectos relacionados con la calidad del servicio y en los trámites del reconocimiento de estas.
- e. Los que se refieren a cuestiones que se encuentren en trámite judicial o arbitral, o hayan sido resueltas en estas vías.
- f. Aquellos que correspondan a la decisión sobre la prestación de un servicio o producto.
- g. Los que se refieren a hechos sucedidos con tres años (3) años o más de anterioridad, a la fecha de presentación de la solicitud ante el Defensor.
- h. Las que tengan por objeto los mismos hechos y afecten a las mismas partes y cuando hayan sido objeto de decisión previa por parte del Defensor del Consumidor Financiero.
- i. Aquellos cuya cuantía, sumados todos los conceptos, superen los cien (100) salarios mínimos legales mensuales vigentes al momento de su presentación.

**AUTORIZACIÓN PARA TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES:** Con la aceptación del presente Reglamento el CLIENTE autoriza al BANCO para dar tratamiento a sus datos personales, en los términos contenidos en la Ley 1581 de 2012, reglamentada mediante Decreto 1377 de 2013, con fin que el BANCO y/o sus filiales (Servitrust GNB Sudameris, Servivalores GNB Sudameris, Corporación Financiera GNB Sudameris y Servibanca) desarrollen sus funciones, autorizaciones, operaciones o atribuciones propias en desarrollo de su objeto social o el giro ordinario de sus negocios o funciones que le otorga la ley, en su condición, según el caso, de establecimiento bancario, sociedad fiduciaria, sociedad comisionista de bolsa, corporación financiera o entidad administradora de sistemas de pago de bajo valor, respectivamente. En tal sentido, el CLIENTE autoriza para que sus datos personales sean utilizados por el BANCO en los términos legalmente autorizados, y a través de todas sus dependencias; dado lo anterior, el BANCO mantendrá y manejará los datos personales del CLIENTE, especialmente para dar tratamiento, recolectar, recaudar, almacenar, usar, circular, suprimir, procesar, compilar, intercambiar, actualizar, compartir y disponer de los datos suministrados e incorporados en distintas bases o bancos de datos, o en repositorios electrónicos de todo tipo con que cuenta el BANCO. Esta información es y será utilizada para los fines antes indicados.

El presente Reglamento fue aprobado por la Superintendencia Financiera de Colombia mediante Oficio No. 2019102875-000-000 de fecha veinticinco (25) de julio de dos mil diecinueve (2019).

REGLAMENTO CUENTA DE AHORROS

FECHA ACTUALIZACIÓN	DESCRIPCIÓN MODIFICACIONES
02 de mayo de 2014	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Se efectúan modificaciones de forma y estructura del Reglamento, a fin de mejorar la información suministrada a los Consumidores Financieros, con ocasión a lo reglamentado por la Superintendencia Financiera de Colombia en la Circular Externa 038 de 2011.</li> <li>• Se ajusta el Reglamento de conformidad con lo dispuesto por la Superintendencia Financiera de Colombia en la Circular Externa 039 de 2011 referente a Cláusulas y Prácticas Abusivas.</li> <li>• Se incluyen las condiciones especiales para Cuentas de Ahorros Pensionales y para las cuentas de uso exclusivo de nómina.</li> <li>• Las autorizaciones del Cliente sobre débito, compensación y otras, se incorporan en el “Anexo de Autorizaciones” del “Contrato para la Utilización de Productos y Servicios Financieros”.</li> </ul>
29 de julio de 2019	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Derechos y obligaciones de las partes.           <ul style="list-style-type: none"> <li>• Se incluye obligación del Banco sobre informar las condiciones de manejo de la información del titular del producto. Específicamente lo relacionado con el uso comercial que se dará al mismo. (Ley 1581 de 2012).</li> <li>• Se incluyó la obligación a cargo de ciertos Clientes de diligenciar la autodeclaración de responsabilidad fiscal, según corresponda respecto de los acuerdos de intercambio de información, bajo los términos de la Ley FATCA.</li> </ul> </li> <li>2. Características y condiciones del producto.           <ul style="list-style-type: none"> <li>• Eliminación de saldo mínimo del depósito y saldo mínimo para la apertura. (Ley 1793 de 2016)</li> <li>• Precisión sobre cómo se generan y abonan los intereses (rendimientos), ya que se causan de forma diaria, pero el abono es mensual.</li> <li>• Inclusión de la normatividad que reglamenta cómo proceder ante cuentas inactivas y abandonadas. (Decreto 2131 de 1998 y Ley 1777 de 2016).</li> <li>• Se especifican los canales dispuestos por el Banco para débitos de los depósitos.</li> <li>• Remisión a las tablas de costos por servicios del Banco, en la cual se indican:               <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Condiciones, límites y costos para el retiro de los recursos.</li> <li>➤ Canales gratuitos habilitados para débito de depósitos.</li> <li>➤ Las tarifas asociadas al uso del producto y la forma para determinarlas y cobrarlas.</li> </ul> </li> </ul> </li> <li>3. Terminación del producto.           <ul style="list-style-type: none"> <li>• Actualización de las causales para la terminación del producto. Vigencia del Reglamento.</li> <li>• Se incluyó el plazo para informar a los Clientes sobre las modificaciones que sean realizadas al Reglamento.</li> </ul> </li> </ol>

(Continúa)

## REGLAMENTO CUENTA DE AHORROS

---

(Continuación)

FECHA ACTUALIZACIÓN	DESCRIPCIÓN MODIFICACIONES
29 de julio de 2019	<p>4. Condiciones Especiales.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• En la Cuenta de Ahorros pensional se precisó que sólo podrán existir terceros autorizados para hacer uso del producto, en el caso en que sea un menor de edad o un interdicto el titular.</li> <li>• Se incluyó la reglamentación especial para la cuenta de ahorros exclusiva de nómina.</li> </ul> <p>5. Se actualizó la estructura de forma en el Reglamento disponiéndolo en siete (7) capítulos.</p>

(Fin)